

Specyfikacja procesów biznesowych

1. Cele biznesowe organizacji

„BarMelo” to sieć przychodni lekarskich. Głównym celem przychodni jest poprawa jej efektywności. Aby osiągnąć ten cel Christian Barmelo – CEO sieci przychodni - zakłada **zwiększenie ilości przyjętych pacjentów o około 5% w skali roku**. „BarMelo” śledzi dwie główne metryki: **miesięczny przyrost liczby e-wizyt oraz średni czas przebywania pacjentów w kolejce w danym miesiącu**. Zakłada się, że firma odniesie sukces, jeżeli **trend wzrostowy dla pierwszej metryki oraz trend spadkowy dla drugiej metryki będzie nie mniejszy niż 0.5% na miesiąc**. Aktualnie największą niewiadomą Christiana Barmelo jest odpowiedź na pytanie, dlaczego w analizowanym miesiącu ilość przyjętych pacjentów wzrosła lub zmalała.

Najważniejszymi problemami biznesowymi w przychodni jest czas wizyty pacjenta oraz odpowiednie dostosowanie kadry lekarskiej. Każda wizyta może odbywać się u różnego rodzaju specjalistów, na przykład: lekarz rodzinny, ortopeda, urolog. Dodatkowo każdy z lekarzy przyjmuje w określonym gabinecie lub poza nim dla e-wizyt, w wyznaczonych dniach i godzinach. Jeden specjalista może przyjmować pacjentów w różnych przychodniach sieci „BarMelo”.

Christian Barmelo chciałby wiedzieć, jaki jest wpływ okresów wakacyjnych na czas oczekiwania w kolejce. Dodatkowo zastanawia się, czy czas przebywania pacjentów w kolejce zależy od rekomendacji rejestratorek medycznych odnośnie rodzaju wizyty.

2. Procesy biznesowe

Wizyty pacjentów

a. Opis procesu biznesowego

Stacjonarna wizyta pacjenta przebiega w następujący sposób: pacjent rejestruje się na wizytę. Kieruje się pod wskazany pokój, w którym przyjmuje lekarz danej specjalizacji i czeka na swoją kolej. Po wejściu do gabinetu, lekarz diagnozuje pacjenta, a następnie wypełnia jego kartę w systemie. Jeżeli występuje konieczność wypisuje on receptę oraz informuje o sposobie leczenia.

E-wizyta pacjenta przebiega w następujący sposób: pacjent rejestruje się na wizytę. W wybranym przez niego terminie otrzymuje telefon od lekarza, który go diagnozuje, a następnie wypełnia jego kartę w systemie. Jeżeli występuje konieczność wypisuje on receptę oraz informuje o sposobie leczenia.

b. Przykładowe zapytania

W jakich godzinach jest największa ilość pacjentów?

Jaki jest średni czas oczekiwania w kolejce?

W jakie dni tygodnia jest największa ilość pacjentów?

Podaj całkowitą liczbę przyjętych pacjentów w ciągu ostatniego roku.

Porównaj ilość przyjętych pacjentów w poprzednim miesiącu z ilością przyjętych pacjentów w obecnym miesiącu.

Porównaj lekarzy tej samej specjalizacji w zależności od liczby przyjętych pacjentów.

c. Dane

Wszystkie dane odnośnie wizyt pacjentów przechowywane są w internetowym systemie sieci przychodni ClinicMaster. System przechowuje informacje o dacie oraz faktycznym czasie rozpoczęcia oraz zakończenia wizyty wraz z lekarzem, który ją przeprowadził. Dodatkowe dane o przychodniach oraz lekarzach znajdują się w Excel'u CEO.

Sprzedaż wizyt lekarskich

a. Opis procesu biznesowego

Proces sprzedaży wizyt lekarskich przebiega w następujący sposób: pacjent po odbytej wizycie lekarskiej kieruje się do rejestracji i opłaca odbytą wizytę.

b. Przykładowe zapytania

Jaki jest średnia cena konsultacji lekarskiej?

Podaj, która specjalizacja była najbardziej dochodowa w poprzednim miesiącu.

Porównaj ilość przepracowanych godzin przez lekarzy różnych specjalizacji w stosunku do tego ile pacjenci zapłacili za ich wizyty w ostatnim roku.

W której przychodni wizyty u lekarza rodzinnego sumarycznie kosztowały najwięcej?

Porównaj zysk przychodni z obecnego miesiąca z zyskiem z poprzedniego miesiąca, gdzie zysk to suma z opłaconych wizyt.

Porównaj zysk roczny dla każdej przychodni w sieci BarMelo.

c. Dane

Podobnie jak w przypadku wizyt pacjentów, wszystkie dane pobierane są z tego samego systemu oraz Excel'a CEO.